

## Sentença

**Processo nº 1960/25**

**Reclamante:**

**Reclamada:**

### Sumário

1. No âmbito da arbitragem de consumo, a competência territorial não se rege pelas regras do CPC aplicáveis aos tribunais judiciais, mas pelas normas próprias da entidade arbitral e pelo princípio da proteção do consumidor, não procedendo a exceção de incompetência territorial quando o processo é instaurado em qualquer dos polos da entidade RAL à qual o profissional aderiu.
2. A litigância de má-fé exige comportamento doloso ou gravemente negligente, traduzido em alteração consciente da verdade ou uso do processo com fins abusivos, não se verificando tal sempre que a parte se limita a defender a sua posição jurídica
3. No contrato de prestação de serviços, especialmente no âmbito da reparação automóvel, o prestador só pode realizar intervenções previamente autorizadas, incumbindo-lhe o ónus da prova dessa autorização, nos termos do artigo 342.º do Código Civil.
4. A violação dos deveres de informação, transparência e boa-fé, previstos na Lei de Defesa do Consumidor, impede a cobrança de serviços não autorizados ou não adequadamente comunicados ao consumidor.
5. A cobrança de valores por serviços não autorizados, inúteis ou realizados sem observância dos deveres legais constitui enriquecimento sem causa, impondo ao prestador a obrigação de restituição das quantias recebidas.
6. A retenção de bens do consumidor como forma de compelir ao pagamento de valores indevidos configura abuso de direito, não atribuindo ao profissional qualquer legitimidade para exigir tais quantias.

### 1. Relatório

1.1. O Reclamante pretende a devolução dos montantes que pagou (797.01 €) e que dizem respeito a intervenções não autorizadas no seu veículo e peças substituídas, também, sem autorização.

1.2. Frustrou-se a tentativa de conciliação, tendo-se passado, de imediato, para o julgamento arbitral

1.3. A Reclamada alega que o Reclamante deu autorização para a substituição de peças e, conseqüentemente, tem de pagar também a prestação do serviço.

## **2. Objeto do Litígio**

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à devolução dos montantes que pagou (797.01 €) e que dizem respeito a intervenções não autorizadas no seu veículo e peças substituídas, também, sem autorização.

## **3. Fundamentação**

### **3.1 Dos Factos**

1. O Reclamante é proprietário de uma viatura Hummer H3, com matrícula
2. O Reclamante contactou a Reclamada para a realização de um diagnóstico relacionado com o seu veículo no dia 17.10.24;
3. O Reclamante esclareceu que neste primeiro contacto com a Reclamada expôs a necessidade do referido diagnóstico, indagando sobre o momento em que o mesmo se concretizaria;
4. O Reclamante alegou que teve o cuidado de comunicar à Reclamada o que houvera realizado no veículo, designadamente, substituição de velas de ignição, diagnóstico às bobinas de ignição e que, por isso, se encontravam em funcionamento normal, referindo ainda que a leitura dos erros emitidos pelo veículo indicavam uma falha de disparo do primeiro cilindro, docs I e II;
5. A Reclamada comunicou ao Reclamante que poderia iniciar o processo no dia seguinte ou seja 18.10.24;
6. O Reclamante alegou que durante as semanas seguintes, nos dias 21, 28 e 30 de outubro de 2024, contactou a Reclamada para se inteirar do ponto da situação
7. O Reclamante referiu que, nestes contactos, nenhum colaborador da Reclamada fez qualquer declaração sobre o ponto da situação, sendo-lhe referido que entrariam em contacto nesses mesmos dias;

8. A Reclamada no dia 31.10.24 contactou o Reclamante solicitando que este se deslocasse às suas instalações para discutirem o estado do veículo;
9. O Reclamante anuiu e deslocou-se às instalações da Reclamada no dia 04.12.24;
10. O Reclamante referiu que nessa altura, um dos técnicos da Reclamada sugeriu que o veículo fosse sujeito a uma revisão junto de uma entidade terceira, a \_\_\_\_\_, em Ovar, oficina onde onde a viatura já tinha sido, anteriormente, intervencionada para efeitos de instalação do sistema de propulsão a GPL e revisão do mesmo;
11. O Reclamante esclareceu que em momento anterior tinha recorrido aquela oficina em Ovar para a identificação de potenciais anomalias, tendo referido que tal acontecera em 17.10.24;
12. O Reclamante referiu ainda que nessa ocasião lhe fora comunicado que o problema no seu veículo não estaria relacionado com o sistema GPL e que, deste modo, não possuíam competência para avaliar outra situação;
13. O Reclamante disse ainda que a Reclamada insistiu que o sistema de GPL deveria ser revisto, pelo que ele autorizou que o veículo fosse sujeito a nova apreciação pela \_\_\_\_\_;
14. O Reclamante alegou que, nas duas semanas seguintes, face ao silêncio da Reclamada, voltou a contactar esta para obter informações sobre o seu veículo, referindo que ficou sem resposta na maioria das tentativas levadas a cabo, indicando que tal ocorrera em 8, 11, 14, 19, e 22 de novembro de 2024; ;
15. O Reclamante alegou ainda que numa destas tentativas lhe fora comunicada pela Reclamada que estariam a proceder, no seu veículo, à substituição das velas da ignição e de uma das bobines de ignição;
16. O Reclamante sublinhou que esta intervenção não fora por si autorizada, tendo sido especificamente referido, nos primeiros contactos, que a mesma não deveria ser realizada;

17. O Reclamante enfatizou ainda o facto de ter apenas solicitado um diagnóstico, informando o que tinha já sido realizado no veículo e, portanto, a operar em conformidade;

18. O Reclamante acrescentou que no dia 26.11.24 fora contactado por um técnico da Reclamada, que lhe fora pedido que se deslocasse às respetivas instalações para aferir o estado do seu veículo, tendo-lhe sido referido que apesar de não estar plenamente funcional, se encontraria melhor;

19. O Reclamante disse que pediu à Reclamada que lhe indicasse as intervenções realizadas no seu veículo e qual o diagnóstico;

20. O Reclamante disse ainda que lhe fora comunicado que não procederam a mais intervenções no veículo e que não fora possível identificar o problema que estaria a acusar anomalias na viatura;

21. O Reclamante referiu que a Reclamada lhe dissera que iria continuar a averiguar, mas que carecia de equipamento que não dispunha, destacando as trancas do motor, e que, por isso, teria de pedir emprestado a outra oficina;

22. O Reclamante tentou, posteriormente, obter respostas por parte da Reclamada, tendo contactado esta em 3, 4, 6, 10, 11 e 27 de dezembro de 2024;

23. O Reclamante referiu que durante estes contactos a Reclamada lhe referira que ainda não dispunha das ferramentas necessárias e que estas chegariam na semana seguinte;

24. O Reclamante esclareceu ainda que no dia 30.12.24, após ter ouvido a mesma justificação por parte da Reclamada, resolveu deslocar-se às instalações desta última a fim de levantar o seu veículo, esclarecendo que ali chegara por volta das 10:15;

25. O Reclamante foi nessa altura confrontado com a fatura das intervenções levadas a cabo no seu veículo, referindo que estavam a ser cobrados valores por serviço não prestado, especialmente o diagnóstico que solicitara e que a Reclamada nunca o conseguira realizar;

26. O Reclamante mais acrescentou que estavam a ser cobrados valores relativos a peças e a mão de obra de componentes por si não aprovados - velas de ignição, bobines de ignição, escovas e molas pneumáticas;
27. O Reclamante alegou ainda que questionou a Reclamada, pois não entendia a origem das despesas apresentadas, tendo referido que pretendia analisar as mesmas e que se deslocaria no dia seguinte para discussão;
28. O Reclamante alegou ainda que a Reclamada lhe comunicou que deveria proceder ao pagamento da fatura para lhe entregarem o veículo;
29. O Reclamante disse que perante tal afirmação procedeu ao pagamento da fatura e exarou reclamação no livro de reclamações da Reclamada, doc 3;
30. A Reclamada alegou que realizou um check-up na viatura em causa e que procedera à substituição de peças, docs 1 junto com a contestação;
31. A Reclamada referiu que antes de qualquer intervenção colhem sempre a a anuência dos clientes, comunicando o respetivo orçamento, e que o fizeram no caso do Reclamante;
32. A Reclamada alegou que as velas de ignição da viatura estavam deterioradas;
33. A Reclamada disse que aconselhara uma revisão do sistema do GPL, pois os problemas do veículo poderiam advir daí;
34. A Reclamada declarou que iniciaram os trabalhos pela reparação do que aparentava ser o problema inicial e de menor custo para o cliente;
35. A Reclamada disse que a viatura fora revista pela \_\_\_\_\_, doc 2 junto com a contestação;
36. A Reclamada referiu que na visita de 26.11.24 teve como objetivo informar o Reclamante que o motor da viatura estava estragado, que tinham sido levadas a cabo intervenções no veículo e que o mesmo tinha sido testado, informando que a viatura não deveria circular, e que o próximo passo seria a reparação do motor;

37. A Reclamada referiu ao Reclamante a necessidade de ferramentas para tal, especialmente trancas de motor, uma vez que a viatura tinha um cilindro sem compressão, e que tal situação poderia atrasar a reparação;

38. A Reclamada alegou que nunca o Reclamante discordou da fatura apresentada;

39. A Reclamada alegou ainda que o Reclamante somente apresentou reclamação em 02.03.25, doc 2 junto com o requerimento inicial;

40. A Reclamada refere que na Reclamação o Reclamante refere que *“tinham conseguido resolver o problema após substituírem as velas e uma bobine de ignição”*, dizendo que autorizava que a viatura se mantivesse nas instalações da Reclamada;

41. O Reclamante diz no livro de Reclamações o seguinte: *“(...) Após um mês e meio contactaram-me a dizer que tinham conseguido resolver com calma e que passaria novamente no estabelecimento no dia seguinte para discutir a mesma e pagar. Tal não foi permitido, tendo sido dada indicação de que qualquer contestação à mesma deveria ser feita no momento de modo a que pudesse libertar o carro. Procedi ao pagamento, pelo que apenas percebi em momento posterior que o carro se encontrava no mesmo estado”*, doc 1 da reclamação inicial;

42. A Testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_ declarou que na segunda quinzena de outubro ela e o Reclamante deixaram a viatura de manhã cedo nas instalações da Reclamada;

43. A Testemunha disse que a Reclamada foi esclarecida sobre o facto de terem substituído velas há pouco tempo e que o veículo demonstrava esforço ao arrancar;

44. A Testemunha declarou que o Reclamante fez várias chamadas para a Reclamada para obter feedback e, as que assistiu, não o tiveram, não tiveram retorno;

45. A Testemunha declarou que depois de levantarem a viatura a mesma deixou de funcionar no Entroncamento;

46. A Testemunha referiu que depois da intervenção da Reclamada, levaram a viatura a um outro mecânico, o qual avaliou e solucionou o problema;

47. A Testemunha do Reclamante, \_\_\_\_\_, pai do Reclamante, declarou que acompanhou de perto o problema e que o levou à Reclamada;

48. A Testemunha disse que o seu filho gosta de carros antigos e faz manutenções minuciosas;

49. A Testemunha referiu que a viatura do filho nunca mais saía da oficina da Reclamada, enfatizando que as intervenções desta não acrescentaram mais valia, não justificando os três meses que a viatura esteve imobilizada;

50. A testemunha disse que levaram a viatura a uma oficina e que o técnico que a recebeu, percebeu, de imediato, o problema da viatura, mas referiu que não tinha fornecedores para as peças que seriam necessárias;

51. A Testemunha declarou que o filho encomendou peças a uma empresa americana e que arranjaram um mecânico da Mercedes, com grande experiência em viaturas desta natureza, pois acompanhava *raids* de jeep, e que realizou o trabalho fora de horas, tendo tendo reparado a viatura do seu filho;

52. A testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, diretor geral da Reclamada há 17 anos, declarou que rececionaram a viatura, que alegadamente tinha um problema, e que o Reclamante pediu para realizarem um diagnostico naquela;

53. A testemunha disse que o Reclamado já assistia a viatura na Reclamada em 2014/2015;

54. O Reclamante a propósito desta afirmação declarou que nunca fora à oficina antes e que só adquiriu a viatura em 2018;

55. A Testemunha da Reclamada relatou os factos relativos à \_\_\_\_\_ para despistar o problema do GPL, que substituíram peças na viatura e que ouve autorização por parte do Reclamante;

56. A Testemunha disse que no momento do levantamento da viatura o Reclamante não vinha preparado para pagar a fatura e que nesse momento não apresentou qualquer queixa;

57. O Reclamante refutou o alegado pela testemunha alegando que a fatura possuía uma lista de material extensa e que tal situação não poderia ser comunicada e autorizada via telefone, sublinhando ainda que nunca dera autorização para os serviços que levaram a cabo;

58. O Reclamante declarou ainda que não se ausentou para ir buscar qualquer cartão de crédito e que pagou de imediato;

59. O Reclamante chamou a atenção para a hora do pagamento, TPA 11:40, exibindo a fatura/recibo, a página 9 dos autos, a hora 11:46;

60. A Testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, salientou que só houve reclamação meses depois;

61. A Testemunha referiu ainda que no decorrer da reparação o Reclamante foi à oficina da Reclamada ver o que se passava;

62. A Testemunha da Reclamada, \_\_\_\_\_, mecânico há 12 anos, disse que a viatura entrou para diagnóstico com falha no 1º cilindro e velas;

63. A Testemunha disse ainda que se o problema não ficasse resolvido teriam de abrir o motor;

64. A Testemunha declarou que não sabe quanto tempo a viatura esteve parada e que desconhece de onde vêm as peças;

65. A Testemunha referiu que foram fazer um diagnóstico ao sistema de gás;

66. A Testemunha disse que desconhece qual o prazo de manutenção do sistema GPL;

67. A Testemunha disse que as velas e a bobine são substituídas em 2 horas;

68. A Testemunha disse que a falha na viatura do Reclamante não era da bobine e das velas;

69. A Testemunha declarou que não sabia se era para manter o material colocado pela Reclamada ou para retirar.

### **3.1.2 Dos Factos Provados e Não Provados**

Resultam provados os seguintes factos:

Por prova documental: 4 (provado relativamente às reparações realizadas), 29, 30, 35, 39, 41, 59.

Por prova por declaração: 1, 2, 3, 4 (provado quanto à comunicação pelo Reclamante das reparações que realizara antes de se dirigir à Reclamada), 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 33, 34, 36, 37, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55 (provado relativamente à ida à . e substituição de peças), 57, 58, 60, 61, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69.

Factos não provados: 31, 32, 38, 40, 53, 55 (não provado relativamente à autorização por parte do Reclamante), 56, 62.

O Tribunal Arbitral, na formação da sua convicção, teve ainda em conta os factos acessórios discutidos durante a audiência de julgamento.

### **3.2. Motivação**

A convicção do Tribunal Arbitral quanto aos factos dados como provados e não provados resultou da análise crítica, conjugada e ponderada, da prova documental junta aos autos, das declarações das partes e dos depoimentos das testemunhas, avaliados segundo as regras da experiência comum e da normalidade das relações negociais entre consumidor e profissional.

Em primeiro lugar, quanto aos factos provados por prova documental, foram determinantes os documentos constantes dos autos — designadamente o Livro de Reclamações, a fatura emitida pela Reclamada, bem como os documentos juntos pela

Reclamada relativos ao check-up e à deslocação à [redacted]. Estes elementos permitiram afirmar com segurança a realização de determinadas intervenções na viatura, o pagamento da fatura pelo Reclamante, a existência de reclamação formal e a cronologia objetiva de determinados contactos e deslocações. Assim se firmaram, designadamente, os pontos 4 (no que respeita às reparações previamente realizadas pelo Reclamante), 29, 30, 35, 39, 41 e 59.

Estes documentos apresentavam-se íntegros, coerentes e não foram eficazmente postos em causa.

No que respeita aos factos provados por declarações das partes, o Tribunal valorou o relato do Reclamante quanto ao percurso da viatura desde o momento da entrega, a descrição das autorizações concedidas e negadas, os contactos telefónicos posteriores e a ausência de explicações claras por parte da Reclamada. As suas declarações revelaram-se coerentes, lineares e compatíveis com a documentação junta, bem como com a prova testemunhal apresentada.

A consistência entre as declarações do Reclamante e os depoimentos das suas testemunhas, aliada à falta de contradita eficaz por parte da Reclamada, permitiu ao Tribunal concluir pela veracidade dos factos constantes dos pontos 1 a 28, 33, 34, 36, 37, 42 a 46, 47 a 51, 52, 54, 55 (no que respeita apenas à ida à [redacted] e substituição de peças), 57, 58, 60, 61, 63 a 69.

No plano testemunhal, a prova apresentada pelo Reclamante mostrou-se particularmente credível.

A testemunha [redacted] prestou um depoimento seguro, direto e isento, revelando conhecimento pessoal dos factos, por ter acompanhado o Reclamante na entrega da viatura e presenciado vários dos contactos telefónicos com a Reclamada. A sua descrição coincidiu com o conteúdo documental e com as declarações do Reclamante, reforçando a convicção do Tribunal quanto à inexistência de autorizações prévias para substituição de peças e quanto à insistência do Reclamante em obter apenas um diagnóstico.

Também o testemunho de \_\_\_\_\_, pai do Reclamante, se revelou firme e credível, descrevendo não apenas o histórico da viatura, mas sobretudo o prolongado período em que esta permaneceu na Reclamada, sem resultados úteis, corroborando que as intervenções realizadas não resolveram o problema e não foram autorizadas. O Tribunal valorou ainda a descrição clara do processo posterior de reparação numa outra oficina e da necessidade de aquisição de peças no estrangeiro, o que reforça a ideia de que as intervenções levadas a cabo pela Reclamada não foram eficazes.

Quanto às testemunhas apresentadas pela Reclamada, embora o Tribunal não tenha desconsiderado totalmente os seus depoimentos, verificou-se que estes revelaram lacunas significativas:

– \_\_\_\_\_, diretor-geral, apresentou um depoimento marcado por generalidades e afirmações estandardizadas sobre os procedimentos usuais da empresa, que não logrou concretizar no caso concreto. Afirmou existir autorização do Reclamante para as intervenções, mas não conseguiu indicar qualquer registo documental, comunicação específica, ou circunstância concreta que fundamentasse essa autorização. A sua versão revelou-se, assim, pouco consistente perante a prova documental e o depoimento das restantes testemunhas.

– \_\_\_\_\_, mecânico, prestou um depoimento hesitante, afirmando desconhecer elementos essenciais sobre a origem das peças, o tempo de imobilização da viatura e a natureza exata dos problemas encontrados. Ainda admitiu que a falha da viatura não era causada pelas velas ou bobine — peças que, contudo, foram substituídas — o que enfraqueceu a versão da Reclamada quanto à necessidade dessas intervenções.

A fragilidade da prova testemunhal da Reclamada e a ausência de qualquer documento comprovativo de autorização do Reclamante para substituição de peças justificam a não prova dos factos 31, 32, 38, 40, 53, 55 (na parte relativa à alegada autorização), 56 e 62, nos quais a Reclamada sustentava ter obtido anuência prévia do cliente ou ter comunicado atempadamente diagnósticos e orçamentos.

Nem documentalmente, nem por depoimento idóneo, foi demonstrado que o Reclamante tivesse consentido nas intervenções realizadas. A prova produzida, ao invés, aponta em sentido contrário.

O Tribunal atendeu ainda aos factos acessórios discutidos em audiência, designadamente o comportamento comunicacional de ambas as partes, a postura das testemunhas e a razoabilidade dos relatos à luz da experiência comum.

A conjugação crítica de todos estes elementos probatórios permitiu ao Tribunal formar uma convicção clara e segura sobre a realidade dos factos, distinguindo os que lograram prova suficiente daqueles que permaneceram não demonstrados.

#### **4. Apreciação das questões prévias**

##### **A. Da exceção dilatória invocada pela Reclamada – incompetência territorial (art. 577.º, al. a), CPC e 71.º CPC)**

A Reclamada invocou a exceção dilatória de incompetência territorial, alegando que o processo deveria ter sido julgado no Tribunal Arbitral de Consumo do Porto, por aí se situar a sua sede, e não no Tribunal Arbitral de Consumo de Vila Nova de Gaia. Defende que, por força do artigo 71.º do CPC, a ação deveria ser proposta no foro do domicílio do réu e que, não o tendo sido, ocorre incompetência territorial determinante da nulidade dos atos processuais praticados.

Não assiste razão à Reclamada.

Desde logo, importa sublinhar que o TAC de Vila Nova de Gaia integra estruturalmente o CICAP – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, entidade de âmbito regional que cobre os concelhos do Porto, Vila Nova de Gaia e demais municípios abrangidos pela sua área geográfica de competência. Os Tribunais Arbitrais de Consumo não seguem, no respeitante à competência territorial, o regime rígido aplicável aos tribunais judiciais previsto no CPC, mas antes o regime próprio decorrente da Lei de Arbitragem Voluntária (LAV) e da regulamentação interna do sistema de resolução alternativa de litígios de consumo.

Nos termos da LAV, e conforme resulta das regras do próprio CICAP, a competência é determinada pela opção do consumidor dentro da área de competência territorial da entidade arbitral. A Reclamada encontra-se sujeita ao funcionamento dos vários polos do CICAP, incluindo o TAC de Vila Nova de Gaia, que exerce jurisdição arbitral sobre litígios ocorridos na área metropolitana abrangida.

O Tribunal não está sujeito ao artigo 71.º do CPC, dado que:

- o processo tramita perante tribunal arbitral de consumo, cujo foro territorial não é determinado pela residência do requerido/reclamado;
- a competência do TAC resulta da “adesão” ou sujeição da Reclamada ao CICAP como um todo, e não a um polo específico;
- a escolha do TAC dentro da área de abrangência do CICAP cabe ao consumidor, enquanto parte mais fraca da relação de consumo, nos termos da legislação aplicável ao sistema RAL.

Assim, não existe qualquer violação das regras de competência territorial e, por conseguinte, a exceção dilatória prevista no artigo 577.º, alínea a), do CPC não procede, sendo totalmente improcedente.

Improcede, igualmente, qualquer efeito invalidante dos atos processuais.

#### **B. Da alegada litigância de má-fé (art. 542.º, n.º 2, CPC)**

A Reclamada sustenta que o Reclamante atuou em litigância de má-fé, nos termos do artigo 542.º, n.º 2, do CPC. Porém, nenhuma das situações tipificadas naquela norma se verifica.

Da análise do processo resulta que:

- o Reclamante expôs os factos de forma coerente, conforme a prova documental junta e os depoimentos das suas testemunhas;
- não se demonstrou ter o Reclamante alterado conscientemente a verdade dos factos;

- não apresentou pretensão cuja falta de fundamento conhecesse;
- não usou o processo para fins dilatórios ou meramente vexatórios;
- antes atuou para ver reconhecido o seu direito enquanto consumidor face a intervenções que afirma não ter autorizado.

Ao invés, a sua postura revelou-se proporcional, justificada e suportada por elementos documentais e testemunhais credíveis.

A imputação de má-fé exige demonstração clara de dolo ou negligência grave na distorção da realidade processual, ónus que a Reclamada não cumpriu. A mera divergência das versões apresentadas pelas partes, comum em litígios desta natureza, não consubstancia, por si só, má-fé processual.

Assim, a alegação de litigância de má-fé não tem fundamento, pelo que se julga improcedente.

## **5. Do Direito**

O litígio em apreço emerge de uma relação jurídica, que para além de consubstanciar uma relação de consumo, deve ser subsumida na figura do contrato de prestação de serviços, previsto no DL n.º 84/2021 de 18 de outubro e nos artigos 1154.º e seguintes do Código Civil.

Neste tipo de contrato, o prestador (no caso, a Reclamada) obriga-se à realização de determinada atividade, de natureza intelectual ou manual, mediante contra-prestação pecuniária. No setor da reparação automóvel, tal prestação assume frequentemente uma natureza mista: envolve diagnóstico, avaliação técnica, substituição de peças, reparação e, muitas vezes, deslocações ou ensaios de estrada.

A esta qualificação acresce um elemento essencial: a condição de consumidor do Reclamante e de profissional da Reclamada. Isto coloca a relação total ou parcialmente sob o âmbito da Lei de Defesa do Consumidor (LDC), aprovada pela Lei n.º 24/96, de

31 de julho, cujos princípios estruturantes impõem um padrão acrescido de transparência, informação e lealdade ao fornecedor de bens e serviços.

É dentro deste enquadramento que se deve analisar:

1. se existiu autorização válida para as intervenções realizadas;
2. se a Reclamada cumpriu os deveres de informação e boa-fé;
3. se é devido qualquer montante relativo a essas intervenções;
4. se existe fundamento restitutório;
5. se a atuação da Reclamada constitui incumprimento contratual, enriquecimento sem causa ou ambos.

### **Da autorização como elemento essencial ao nascimento da obrigação - A regra da autorização prévia, expressa e informada**

As oficinas mecânicas, enquanto prestadoras de serviços, só podem executar intervenções cujo objeto tenha sido previamente autorizado pelo cliente. Tal regra decorre de:

- princípios gerais contratuais (arts. 405.º, 406.º e 1156.º do CC);
- disciplina do mandato (arts. 1161.º, 1175.º e 1180.º CC);
- deveres de informação da LDC (arts. 4.º, 6.º e 8.º);
- princípios da boa-fé (art. 762.º, n.º 2, CC).

O consumidor tem direito a:

- a) ser informado da natureza, extensão e custo previsível da intervenção;
- b) aprovar ou recusar a execução;
- c) exigir orçamento prévio, sempre que o serviço tenha impacto significativo;
- d) ver respeitado o objeto do contrato, tal como o definiu.

No caso concreto, o Reclamante procurou a Reclamada exclusivamente para diagnóstico (“o que se passa com o cilindro?”, “por que razão o veículo falha?”), tendo inclusive explicado que já tinha procedido à substituição de velas e que as bobines estavam funcionais.

Os factos provados demonstram de forma inequívoca que:

- não pediu reparação,
- não autorizou substituição de peças,
- rejeitou expressamente intervenções desse tipo,
- insistiu, desde o início, que apenas pretendia diagnóstico.

Qualquer intervenção fora deste objeto constitui violação clara do contrato.

**O ónus da prova da autorização recai sobre quem a invoca.**

Nos termos do artigo 342.º, n.ºs 1 e 2, do Código Civil, cada parte deve provar os factos constitutivos do direito que invoca. Quem pretende receber o valor de uma prestação de serviços deve, por isso, demonstrar:

- a) que prestou efetivamente o serviço; e
- b) que esse serviço foi legitimamente contratado ou autorizado pelo cliente.

A Reclamada não apresentou um único documento contendo a autorização do Reclamante.

Não existe:

- orçamento assinado;
- ordem de reparação;
- mensagem escrita;
- email;

- registo interno;
- nota de intervenção com concordância do cliente.

As suas testemunhas não conseguiram, igualmente, indicar as circunstâncias concretas, precisas e determinadas em que tal autorização teria sido dada.

A alegação de autorização telefónica foi infirmada pelo próprio silêncio comunicacional prolongado e pela ausência total de registos.

Assim, a Reclamada não cumpriu o ónus da prova, sendo juridicamente irrelevante a invocação genérica de “procedimentos habituais”.

### **Inexistência de autorização inferida ou tácita**

Mesmo admitindo, por hipótese académica, a possibilidade de autorização tácita em determinados contextos (não sendo esta admissível quando envolva despesas significativas), no caso concreto tal é absolutamente impossível de reconhecer, pois:

- o Reclamante foi claro e repetido na recusa de substituição de peças;
- a Reclamada foi informada de que velas e bobines tinham sido recentemente verificadas;
- as intervenções foram realizadas sem qualquer comunicação prévia;
- o Reclamante passou semanas a tentar obter respostas e não as obteve.

Seria incompatível com a boa-fé (art. 762.º, n.º 2, CC) extrair de tal comportamento qualquer autorização tácita.

Logo, não houve contrato válido para a substituição das peças.

### **Da atuação da Reclamada como prática contrária aos deveres de informação, transparência e lealdade**

A LDC impõe um conjunto de deveres cuja violação acarreta responsabilidade:

- dever de informação prévia ;

- dever de transparência contratual ;
- proibição de práticas agressivas ou desleais ;
- obrigação de atuar segundo a boa-fé.

A Reclamada:

1. não informou o Reclamante sobre quaisquer intervenções em curso;
2. não comunicou orçamentos, nem custos previsíveis;
3. não expôs o diagnóstico (chegando a afirmar não o conseguir realizar);
4. não comunicou substituições de peças, realizadas sem conhecimento;
5. não explicou a razão técnica das intervenções;
6. não prestou informação contínua durante quase três meses;
7. induziu o Reclamante em erro quanto à existência de avanços;
8. recusou entregar o veículo sem pagamento imediato de uma fatura que não havia sido previamente apresentada.

Tal conduta representa violação clara do regime legal aplicável e constitui incumprimento contratual autónomo.

### **Da natureza das intervenções: prestação defeituosa e inutilidade objetiva**

O direito português distingue entre:

- prestação inexistente;
- prestação defeituosa;
- prestação inútil;
- prestação contrária ao contratado.

No caso concreto, as intervenções realizadas:

- não foram solicitadas,
- não eram tecnicamente necessárias,
- não eram adequadas ao problema existente,
- não contribuíram para qualquer melhoria,
- não conduziram ao resultado pretendido,
- foram contraditas pela própria testemunha técnica da Reclamada (que afirmou que a falha não era das velas ou da bobine).

Assim, ainda que tivessem sido autorizadas (o que não foram), seriam imprestáveis e, portanto, não remuneráveis, por força dos arts. 762.º, 1156.º, 1207.º e 1211.º do Código Civil.

#### **Da exigência ilegítima de pagamento como condição de entrega da viatura**

A retenção do veículo por parte da Reclamada só teria fundamento caso o valor da dívida fosse real, vencido, certo e exigível.

Não era.

A Reclamada utilizou a retenção como forma de pressão, condicionando a entrega do veículo ao pagamento imediato.

Tal conduta constitui:

- abuso de direito (art. 334.º CC);
- coação económica indireta;
- prática desleal, proibida pela LDC;
- exercício ilegítimo de um direito de retenção.

O pagamento efetuado pelo Reclamante não foi voluntário, mas sim motivado pela necessidade de reaver o seu veículo — um bem essencial.

Não constitui reconhecimento da dívida.

### **Da restituição das quantias indevidamente pagas – Enriquecimento sem causa**

Verificados os pressupostos do art. 473.º e seguintes do Código Civil, fica demonstrado que:

- a Reclamada enriqueceu (recebeu 797,01 €);
- o Reclamante empobreceu em igual medida;
- existe nexó de causalidade direta entre ambos;
- o enriquecimento é injustificado, pois não existiu contrato válido que legitime o pagamento.

Assim, a Reclamada deve restituir ao Reclamante o montante integral recebido por serviços não autorizados nem prestados com utilidade.

### **Da responsabilidade civil contratual**

A conduta da Reclamada constitui ainda:

- incumprimento contratual (art. 798.º CC);
- mora no cumprimento dos deveres de diagnóstico;
- prestação defeituosa (arts. 799.º e 1207.º CC).

Se existisse dano adicional (como imobilização, perda de uso, custos de transporte), também seriam indemnizáveis.

No entanto, o Reclamante não formula pedido indemnizatório distinto da restituição do valor pago.

Da análise jurídica exaustiva conclui-se que:

1. Não houve qualquer autorização, expressa ou tácita, para as intervenções executadas.

2. A Reclamada violou os deveres de informação, transparência e boa-fé previstos na LDC e no Código Civil.
3. A oficina procedeu a substituições de peças inúteis e não relacionadas com o problema diagnosticado.
4. A Reclamada não conseguiu demonstrar a necessidade das intervenções, nem o diagnóstico que alegadamente justificaria tais atos.
5. O pagamento foi exigido de forma ilegítima, sob retenção do veículo.
6. A cobrança constitui enriquecimento sem causa.
7. A Reclamada deve restituir o montante de 797,01 €, pago pelo Reclamante para obter a entrega do veículo.
8. A atuação da Reclamada configura incumprimento contratual, violação de deveres legais e prestação não autorizada.

## **6. Decisão**

Pelo exposto, e ao abrigo das disposições legais aplicáveis, o Tribunal Arbitral decide:

Julgar improcedente a exceção dilatória de incompetência territorial invocada pela Reclamada.

Julgar improcedente a alegação de litigância de má-fé imputada ao Reclamante.

Julgar procedente o pedido formulado pelo Reclamante.

Declarar que as intervenções realizadas pela Reclamada no veículo do Reclamante foram efetuadas sem autorização e sem cumprimento dos deveres de informação.

Condenar a Reclamada a restituir ao Reclamante a quantia de 797,01 € ( setecentos e noventa e sete euros e um cêntimo), correspondente aos valores indevidamente cobrados.

Condenar a Reclamada nas taxas de arbitragem.

Notifique-se.

Porto 20.11.25

A Juiz-Árbitro

*Manoel do Nascimento*